



**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA  
SOPORTE DE ACCESO REMOTO Y  
PRESENCIAL**

<b>CODIGO:</b>	<b>AT-PO-33</b>
<b>VERSION:</b>	<b>1</b>
<b>VIGENCIA:</b>	<b>25/03/2022</b>

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SOPORTE DE ACCESO  
REMOTO Y PRESENCIAL**

## ÍNDICE

---

<b>1. Términos de soporte de acceso remoto.....</b>	<b>4</b>
Antecedentes.....	4
Objetivos.....	4
Alcance.....	4
Terminos y condiciones para soporte de acceso remoto.....	5



**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA  
SOPORTE DE ACCESO REMOTO Y  
PRESENCIAL**

<b>CODIGO:</b>	<b>AT-PO-33</b>
<b>VERSION:</b>	<b>1</b>
<b>VIGENCIA:</b>	<b>25/03/2022</b>

**ELABORADO POR**

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
Milagros Rodríguez	Supervisor de Procesos

**REVISADO POR**

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
Angel Blanco	Administrador de tecnología

**APROBADO POR**

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
Yafar Abdala	Director de tecnología

**CONTROL DE ACTUALIZACIONES**

<b>HOJA Nº</b>	<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FIRMA</b>



**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA  
SOPORTE DE ACCESO REMOTO Y  
PRESENCIAL**

<b>CODIGO:</b>	<b>AT-PO-33</b>
<b>VERSION:</b>	<b>1</b>
<b>VIGENCIA:</b>	<b>25/03/2022</b>

<b>ANTECEDENTES</b>	<p>El acceso remoto es la tecnología que permite a los empleados de la empresa acceder a los servicios de soporte de forma remota a sus equipos, usando distintas aplicaciones, tales como Anydesk, Teamviewer, Supremo, Escritorio Remoto de Google Chrome, entre otros. Este modelo no requiere de la presencia física del técnico de soporte.</p> <p>Otros de los aspectos importantes a tener en cuenta, son las ventajas del soporte remoto para las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo profesional.</li><li>• Atención inmediata y oportuna.</li><li>• Diagnostico inmediato.</li><li>• Ahorro de tiempo.</li><li>• Acceso controlado.</li></ul> <p>En definitiva, debemos aplicar las medidas de seguridad que este tipo de conexiones requieren, así como concienciar a los empleados para su buen uso. De esta forma protegeremos de los dispositivos desde los que se conectan.</p>
<b>OBJETIVO</b>	Establecer los términos y condiciones de uso de acceso remoto que garanticen la seguridad de los equipos a los que se conectan.
<b>ALCANCE</b>	Estos términos y condiciones están dirigido a los usuarios del servicio.

**TÉRMINOS Y  
 CONDICIONES DE  
 SOPORTE DE  
 ACCESO REMOTO**

ANTES DE FIRMAR LA VALERA DE SERVICIO Y PERMITIR QUE REALICEN ACTIVIDADES DE SOPORTE PRESENCIAL O BIEN ANTES DE ELEGIR EL BOTÓN "ACEPTO" EN LA APLICACIÓN DE SOPORTE REMOTO O BRINDAR LA CONTRASEÑA Y ACCESO A SU EQUIPO DE COMPUTO, LEA DETENIDAMENTE LA SIGUIENTE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD. AL SELECCIONAR EL BOTÓN "ACEPTO" (1) DECLARA QUE ES MAYOR DE 18 AÑOS Y TIENE LA CAPACIDAD Y LA AUTORIDAD PARA COMPROMETERSE USTED Y A SU EMPLEADOR, SEGÚN CORRESPONDA, A LAS CONDICIONES DE LA SIGUIENTE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD; Y (2) ACEPTA EN SU NOMBRE O COMO REPRESENTANTE AUTORIZADO DE SU EMPLEADOR, SEGÚN CORRESPONDA, A ESTAR SUJETO A LA PRESENTE EXENCIÓN. SI NO ACEPTA TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA EXENCIÓN O NO DECLARA LO ANTERIOR, NO PODRÁ RECIBIR Y NO RECIBIRÁ SERVICIOS DE SOPORTE DE ACCESO REMOTO Y/O PRESENCIAL DE ASSIST TI SAS.

Los servicios de soporte de acceso remoto y/o presencial se brindan bajo su exclusiva responsabilidad. La asistencia de Assist Ti SAS se brinda según los siguientes términos y condiciones:

1. Ha solicitado la asistencia de un representante de soporte técnico de a través de una conexión remota y/o presencial a su equipo. La capacidad de Assist Ti SAS para acceder a su equipo de forma remota mejora significativamente la capacidad de Assist Ti SAS para solucionar rápidamente su problema técnico. El soporte presencial a su equipo se dará por el hecho de no haberlo podido atender y/o solucionar de forma remota. Usted entiende que, al solicitar dicha asistencia, deberá brindarle al personal de soporte técnico de Assist Ti SAS acceso a su equipo y el control de este. Además, quizás también le brindará al personal de soporte técnico de Assist Ti SAS acceso a los archivos de su equipo. Asegúrese de cerrar todo archivo confidencial o personal en los que pudiera estar trabajando antes de permitir el acceso remoto a su equipo. Con el fin de brindar los servicios, no se espera que el personal de soporte técnico de Assist Ti SAS tenga que hacer copias ni descargas de sus archivos, ni conservar ninguna información a la que se haya accedido en su equipo.
2. Es posible que su sesión de conexión remota con Assist Ti SAS se grabe a los fines de control de calidad.
3. El usuario que solicita un soporte remoto y/o presencial, se compromete a permanecer frente al equipo para auditar la correcta actividad del técnico de soporte y corroborar que no se presentan acciones o accesos indebidos por parte del técnico de soporte.
4. El control de los programas de acceso remoto (Anydesk, Teamviewer, Supremo, entre otros) usados para el soporte remoto con nuestro personal técnico de Assist Ti SAS, solo deben ser abiertos y activados en el momento que requieran dicho soporte, una vez culminado el soporte solicitado se debe asegurar el cierre y anular el acceso a sus equipos de estas aplicaciones.

**TÉRMINOS Y  
 CONDICIONES DE  
 SOPORTE DE  
 ACCESO REMOTO**

5. El licenciamiento a que dé lugar la utilización de cualquier programa de acceso remoto es responsabilidad de su empleador para los fines de permitir la conexión remota a su equipo
6. Su nombre y la información de contacto brindada para poder registrar su solicitud de soporte se procesarán en conformidad con el aviso de privacidad y la cláusula de protección de datos de nuestra política de soporte en <http://www.at.services/docs/POLITICA-DE-PROTECCION-DE-DATOS.pdf>

LA RESPONSABILIDAD DE ASSIST TI SAS Y LA RESPONSABILIDAD DE SUS PROVEEDORES Y LICENCIANTES SE LIMITARÁ AL VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO Y/O PRESENCIAL DE ASSIST TI SAS , QUE NO SUPERARÁ LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN SU ACTUAL CONTRATO DE LICENCIA DE SOFTWARE DE ASSIST TI SAS, SU ACTUAL CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO O DE SERVICIOS DE ASSIST TI SAS, O SI NO TIENE UN CONTRATO ACTUALIZADO DE LICENCIA DE SOFTWARE DE ASSIST TI SAS O CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO O SERVICIOS DE ASSIST TI SAS, DE USD 50.00 POR HORA O FRACIÓN POR INCIDENTE.

ASSIST TI SAS, SUS PROVEEDORES Y LICENCIANTES NO OFRECEN NINGUNA GARANTÍA DE NINGÚN TIPO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PROPORCIONADOS EN CONFORMIDAD CON ESTE DOCUMENTO. ASSIST TI SAS, SUS PROVEEDORES Y LICENCIANTES RECHAZAN MEDIANTE EL PRESENTE TODA GARANTÍA Y CONDICIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO; ESTO INCLUYE TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS Y CONDICIONES DE COMERCIABILIDAD, Y ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. EN NINGÚN CASO ASSIST TI SAS, SUS PROVEEDORES O LICENCIANTES SERÁN RESPONSABLES DE (I) CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INDIRECTO O CONSECUENTE O (II) CUALQUIER DAÑO POR LA PÉRDIDA DE USO, DATOS O GANANCIAS, YA SEA EN UNA ACCIÓN DE CONTRATO, NEGLIGENCIA U OTRA ACCIÓN AGRAVANTE, QUE SURGIERA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO O EN RELACIÓN CON ESTA Y (III) DESFALCO, FRAUDE, MALVERSACIÓN, PECULADO, ESTAFA, ABUSO, ETC; QUE SE PUEDA PRESENTAR COMO SUPUESTO POR EL SOPORTE REMOTO Y/O PRESENCIAL.

ACEPTO QUE AL ELEGIR EL BOTON ACEPTAR Y/O FIRMAR LA VALERA DE SERVICIO O INFORMAR LA CONTRASEÑA DE ACCESO, PERMITO EL SOPORTE REMOTO Y/O PRESENCIAL DE ASSIST TI SAS A MI EQUIPO PARA REALIZAR SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE LA EXENCIÓN ANTERIOR.

NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS A NUESTRA ENTERA DISCRECIÓN. CUANDO CAMBIEMOS LOS TÉRMINOS DE UNA MANERA MATERIAL, LE NOTIFICAREMOS QUE SE HAN REALIZADO CAMBIOS IMPORTANTES EN LOS TÉRMINOS. EL USO CONTINUADO DE NUESTRO SERVICIO DESPUÉS DE DICHO CAMBIO CONSTITUYE SU ACEPTACIÓN DE LOS NUEVOS TÉRMINOS. SI NO ACEPTAS ALGUNO DE ESTOS TÉRMINOS O CUALQUIER VERSIÓN FUTURA DE LOS TÉRMINOS, NO USES O ACCEDAS (O CONTINÚES ACCEDIENDO) AL SERVICIO.